

## DESIGN DE SERVIÇOS COMO ESTRATÉGIA PARA MELHORIA DA QUALIDADE DE VIDA NA TERCEIRA IDADE: DESENVOLVIMENTO DA PLATAFORMA DIGITAL ÍRIS

NATHÁLIA MOTTA AFONSO<sup>1</sup>; ARTHUR DA CUNHA CARDOZO<sup>2</sup>; PROF. DR. TOBIAS TESSMANN MULLING<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Universidade Federal de Pelotas – [nathalia.motta.afonso@gmail.com](mailto:nathalia.motta.afonso@gmail.com)

<sup>2</sup>Universidade Federal de Pelotas - [arthurdacunhacardozo@gmail.com](mailto:arthurdacunhacardozo@gmail.com)

<sup>3</sup>Universidade Federal de Pelotas – [tobias.mulling@ufpel.edu.br](mailto:tobias.mulling@ufpel.edu.br)

### 1. INTRODUÇÃO

O progresso para uma idade mais avançada faz com que apareçam e se desenvolvam dificuldades em manter uma vida saudável, sem incidentes e preservando a independência, pontos que em falta resultam na má qualidade de vida do idoso. Nesse cenário se desenvolvem e crescem cada vez mais preocupações das pessoas envolvidas e responsáveis por quem se encontra nessa etapa da vida. Com base na percepção apresentada surge então a motivação de desenvolver um serviço capaz de amparar e resolver tanto as necessidades encontradas na vida do idoso como também na dos envolvidos com o mesmo.

Este artigo tem como objetivo apresentar como foi desenvolvida a prática projetual de um serviço digital que busca possibilitar o monitoramento da rotina de idosos e facilitar o contato com familiares e responsáveis, o Íris, saúde e qualidade de vida para idosos. Tal projeto utiliza de conceitos do design de serviços bem como atributos relacionados a área de UX Design<sup>1</sup> em sua concepção, focando seu desenvolvimento principalmente na valoração do ser humano e em possibilitar um serviço útil e de fácil uso para seu público-alvo, no caso, pessoas de idade avançada. Para este fim foram usados fundamentos de Stickdorn e Scheider (2010) sobre design de serviços, uma abordagem onde o produto oferecido é centrado no usuário, visto que:

[...] sabe-se que um aspecto central do design de serviços é entender o valor e a natureza das relações entre pessoas e pessoas, entre pessoas e coisas, entre pessoas e organizações e entre organizações de diversos tipos. (STICKDORN; SCHEIDER, 2010, p. 51)

Por sua vez é explorado o UX Design a partir de Teixeira (2014) na utilização de estratégias para a construção de um produto digital que seja eficaz no que se propõe entregar, onde o usuário consiga realizar seus objetivos de forma fácil, rápida e prática, gerando assim satisfação, cativando-o e incentivando-o a usufruir cada vez mais do serviço.

Íris é um produto digital com a proposta de melhorar a qualidade de vida das pessoas idosas que moram sozinhas através de monitores. Três dispositivos integrados cumpriram a função: um deles físico, uma assistente virtual na casa do usuário; o segundo, uma pulseira inteligente, monitorando ações vitais e de movimentação; o terceiro, um aplicativo móvel que reuniria os dados disponibilizados pelos monitores e os disponibilizaria aos familiares e médicos de forma rápida e direta.

---

<sup>1</sup> “[...] UX (User eXperience) [...] Experiência do usuário. Experiência de quem usa.” (TEIXEIRA, 2014)

## 2. METODOLOGIA

Tendo em vista a motivação descrita anteriormente - criar um serviço capaz de auxiliar na saúde e qualidade de vida de pessoas na terceira idade - utilizamos como ferramenta de pesquisa a Jornada do Usuário, ou *Consumer Journey Map* (STICKDORN E SCHEIDER, 2010), como um guia para compreender as necessidades reais do usuário, facilitando assim o processo de empatia com o mesmo. Essa ferramenta funciona em formato de diagrama e permite que o designer possa ilustrar a rotina dos usuários antes, durante e depois da interação com o serviço em questão, criando soluções que sejam apropriadas para os problemas observados (TEIXEIRA, 2014).

Em suma, dentro da Jornada do Usuário, projetamos um cenário onde diferentes acontecimentos levariam à necessidade do dispositivo: pequenos acidentes domésticos recorrentes preocupando a família; esquecimento de remédios; constantes consultas ao médico; família procurando por ajuda. Além desta metodologia, foram utilizadas etapas projetuais para o desenvolvimento da interface gráfica, tendo como destaque o uso de wireframes e tradução de componentes interativos para o design visual (TEIXEIRA, 2014).

## 3. RESULTADOS E DISCUSSÃO

Diante da definição da Jornada do Usuário determinou-se como usuário-chave a pessoa idosa, sendo o serviço projetado para o mesmo. Entretanto, os familiares ou responsáveis por esse idoso se relacionariam diretamente com o produto e, além deles, profissionais da área da saúde também se envolveriam no processo.

O projeto propôs a criação de uma plataforma digital que contemplasse ao máximo as pessoas e cenários envolvidos no contexto explorado. A maior necessidade dos cuidadores é manter um monitoramento constante do idoso debilitado fisicamente, a fim de evitar possíveis acidentes domésticos. Por conta disso a plataforma deveria possuir um caráter de monitoramento. Foram projetados então três dispositivos integrados: um físico, dotado de uma assistente virtual - semelhante ao Google Home<sup>2</sup> - presente na casa do idoso; uma pulseira inteligente, a fim de monitorar funções vitais e movimentos do mesmo e ainda um aplicativo móvel capaz de reunir os dados disponibilizados por esses dois monitores para que familiares e médicos os acessem de forma rápida e direta, possibilitando um maior contato entre ambos.

A Jornada do Usuário também contribuiu para a definição de quais seriam as principais demandas do serviço, a fim de obter clareza sobre as funcionalidades do produto. As demandas prioritárias seriam o controle dos medicamentos e frequência cardíaca do idoso e o contato periódico com um médico, já as secundárias foram definidas como sendo o cuidado com a rotina e o monitoramento do sono e atividades físicas do mesmo.

A compreensão dessas prioridades auxiliou no processo de desenvolvimento da interface do aplicativo, definindo qual seria a ordem de importância das ações

---

<sup>2</sup> Uma marca de alto-falante inteligente desenvolvido pela Google, anunciada em 2016. Permite que os usuários falem comandos de voz para interagir com os serviços da assistente virtual da empresa. Fonte: [https://pt.wikipedia.org/wiki/Google\\_Home](https://pt.wikipedia.org/wiki/Google_Home)

apresentadas pelo mesmo, facilitando assim a navegação do usuário. Dessa forma, na tela inicial, deveriam constar dados que informassem de forma direta qual a situação do idoso naquele instante, indicando também itens como “medicamentos” e “frequência cardíaca” (ver Fig. 1a). Seguindo esse fluxo, em casos de anormalidades, como quando o idoso esquece de tomar algum remédio, um aviso surge no dispositivo e o responsável pode abrir o aplicativo onde irá encontrar as opções “ligar” ou “ignorar” (ver Fig. 1b). Durante consultas médicas o profissional teria acesso ao sistema do Íris e, dessa forma, poderia cadastrar informações, como prognóstico e receitas, que posteriormente seriam visualizadas em uma sessão dentro do aplicativo do usuário (ver Fig. 1c). Para além disso, o responsável pela conta teria acesso a dados como atividade física diária do idoso, qualidade de sono, um relatório completo das funções cardíacas, além de possibilitar acesso para que o mesmo configure lembretes, adicione novos horários de medicamentos e consulte o histórico de saúde, onde se encontram os dados médicos do usuário.

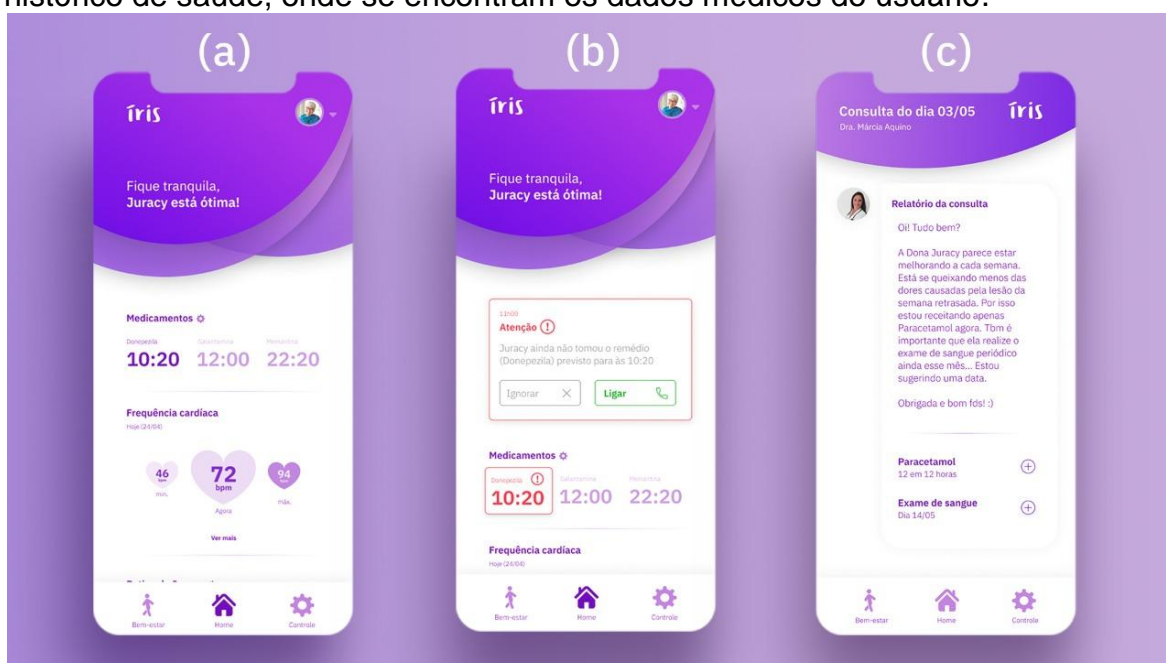


Figura 1 - Telas do aplicativo Íris  
Fonte: elaborado pelos autores

#### 4. CONCLUSÕES

No Brasil, de 2005 a 2015, o número de pessoas que moram sozinhas aumentou de 10,4% para 14,6%. Dessas pessoas, 15,7% tem mais de 60 anos.<sup>3</sup> Com esse dado, é possível estabelecer o quão importante é o desenvolvimento de um projeto como o Íris. Levar qualidade de vida acompanhada de independência para a terceira idade pode ser um desafio, mas também é uma necessidade. O sentimento de carinho e cuidado de quem está perto não precisa ser carregado de culpa e preocupação por talvez não ter tempo o suficiente para dedicar a essa pessoa.

Esse projeto utilizou de conceitos da experiência do usuário e do design de serviços visando encontrar soluções possíveis para o público analisado, propondo

<sup>3</sup> Disponível em: <<https://diarioregionaldigital.com.br/2018/09/09/numero-de-pessoas-que-moram-sozinhas-no-brasil-esta-crescendo/>> Acesso em: 14 set. 2019. 21:27.

diversas funcionalidades - como a checagem dos batimentos cardíacos e medicamentos; a oportunidade de entrar em contato rapidamente com o usuário-chave e laudos médicos periódicos - para auxiliarem no monitoramento e, conseqüentemente, na melhora da qualidade de vida das pessoas idosas que utilizarem o serviço. O mesmo que, atualmente, se encontra em fase de desenvolvimento visando a validação e, posteriormente, implementação do serviço - próximas fases, essas, configuram como ações futuras de pesquisa.

## 5. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

### Livro

STICKDORN, M; SCHEIDER, J. **This is Service Design Thinking**, Amsterdam: BIS Publishers, 2010.

TEIXEIRA, F. **Introdução e Boas Práticas em UX Design**. São Paulo: Editora Casa do Código, 2014.